

## LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI DAN OBSERVASI

### Dokumentasi Wawancara Via Pesan dan Telepon Whatsapp Key Informan



Gambar 1 - Dokumentasi Wawancara Via Pesan dan Telepon Whatsapp dengan agen Chubb life Nia dan Yopi

### Dokumentasi Wawancara dengan agen Yopi di kantor Chubb life Indonesia



Gambar 2 - Dokumentasi Wawancara dengan agen Yopi di kantor Chubb life Indonesia

### Dokumentasi Wawancara dengan Supervisor Chubb life Herman dan Dodi (Informan Pendukung)



Herman Karianto (Spv Chubb)

Dodi Eka Putra (Spv Chubb)

Gambar 3 - Dokumentasi Wawancara dengan Supervisor Chubb life (Informan Pendukung)

### Proses Pengaktifan Keikutsertaan Asuransi Chubb life Via Aplikasi di Notepad



Gambar 4 - Proses Pengaktifan Keikutsertaan Asuransi Chubb life Via Aplikasi di Notepad

### Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah Chubb life Trisnawati dan Dwi Santi Pusparini (Informan pendukung)



Trisnawati (Nasabah Chubb)



Dwi Santi Pusparini (Nasabah Chubb)

Gambar 5 - Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah Chubb life ( Informan Pendukung )

### Dokumentasi Komunikasi Nasabah Chubb life dengan agen Chubb life melalui Pesan Whatsapp



Gambar 6 - Dokumentasi Komunikasi Nasabah Chubb life dengan agen Chubb life melalui Pesan Whatsapp

## LAMPIRAN 2 TRANSKIP INTERVIEW

### **Agen Chubb life**

Pertanyaan Pembuka :

1. Bagaimana awalnya anda bisa menjadi seorang agen asuransi ?
2. Apakah anda percaya diri untuk melakukan prospek kepada nasabah?
3. Apakah anda sering menerima penolakan dari nasabah? Dan bagaimana cara anda mengatasi penolakan tersebut?
4. Menurut anda, apa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk tidak atau enggan membeli produk asuransi?
5. Apa yang menjadi tujuan anda sebagai seorang agen asuransi ?
6. Edukasi calon nasabah, pesan apa saja yang anda sampaikan dan bagaimana respon yang anda dapatkan dari calon nasabah ?
7. Bagaimana anda dalam menentukan nasabah yang akan diprospek?
8. Siapa yang menjadi nasabah dalam proses prospek anda?
9. Apa feedback yang anda harapkan dalam proses prospek pertama, kedua, dan ketiga dari nasabah?
10. Kapan waktu yang anda dan nasabah gunakan untuk bertemu?
11. Bagaimana cara anda dalam menganalisis situasi dalam proses prospek nasabah? Sehingga bisa mengidentifikasi gerak-gerik nasabah saat berkomunikasi
12. Bagaimana anda dalam mengembangkan rencana tindakan yang ditunjukkan dari identifikasi sebelumnya?
13. Bagaimana prinsip seorang agen asuransi dalam proses prospek nasabah?
14. Bagaimana sikap anda ketika dihadapkan dengan calon nasabah yang rewel ?
15. Bagaimana cara anda meyakinkan calon nasabah untuk membuat mereka bisa membeli produk asuransi yang anda tawarkan ? yang seakan-akan ini adalah waktu yang tepat untuk mendapatkannya
16. Bagaimana cara anda menjaga komitmen anda terhadap nasabah ?
17. Apakah ada sesi evaluasi yang dilakukan, baik oleh perusahaan terhadap semua agen atau leader terhadap timnya ?
18. Menurut pandangan anda yang sering terjadi di lapangan apa yang membuat nasabah itu menolak asuransi yang disarankan? Apa ada dari faktor/sikap agen sendiri apa ada faktor lain.
19. Untuk nasabah exis apakah ada yang nasabah komplain, komplainnya seperti apa?
20. Selama menjadi nasabah Chubb, dari nasabah sendiri seperti apa kepuasan yang di peroleh nasabah, contohkan salah satu kasus!

Lima (5) Sikap Positif dalam Komunikasi Interpersonal :

1. Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus terbuka dengan

- nasabahnya? Begitupun sebaliknya
2. Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus mempunyai rasa empati terhadap nasabahnya? Begitupun sebaliknya
  3. Menurut anda, bagaimana seharusnya seseorang/agen asuransi menunjukkan dukungannya kepada nasabahnya?
  4. Menurut anda, bagaimana seharusnya sikap positif seseorang/agen asuransi yang ditunjukkan dalam sebuah hubungan komunikasi bersama nasabah?
  5. Dalam sebuah hubungan, kesetaraan menjadi hal penting yang perlu kita perhatikan ketika berada dalam sebuah proses komunikasi. Karena hal tersebut, akan memperlihatkan apakah nasabah kita merasakan kenyamanan atau kekakuan saat berkomunikasi. Bagaimana menurut anda soal ini?

**Pertanyaan untuk Nasabah Asuransi Chubb Life**

1. Apakah anda nasabah Asuransi Chubb yang ditawarkan dari seorang agen Asuransi Chubb life?
2. Mengapa anda mengikuti Asuransi Chubb life?
3. Asuransi apa yang anda punya saat ini, dan sudah berapa lama anda mengikuti Asuransi Chubb life tersebut?
4. Kapan waktu yang tepat untuk anda bisa ditawarkan asuransi oleh agen asuransi Chubb life? Apa alasannya?
5. Bagaimana agen asuransi Anda melakukan pendekatan kepada Anda sebagai Prospek?
6. Saat ditawarkan oleh agen Asuransi Chubb apakah hal yang membuat anda percaya sehingga anda mendaftar dan menjadi nasabah dari Asuransi Chubb life?
7. Apakah anda pernah menolak penawaran agen Asuransi Chubb? Apa yang menjadi penyebab anda menolak penawaran tersebut?
8. Selama mejadi Nasabah Asuransi Chubb life apakah anda pernah klaim? Jika sudah pernah, apakah ada kendala dalam klaim tersebut?
9. Bagaimana komunikasi Anda dengan agen, Apakah agen Anda pernah membantu klaim anda? Jika belum pernah klaim, Apa yang menjadi alasan Anda mengikuti Asuransi Chubb hingga sekarang?

**Pertanyaan untuk Supervisor agen Asuransi Chubb life**

1. Dalam mendapatkan calon nasabah apakah ada metode khusus untuk mempermudah agen Asuransi Chubb life dalam menawarkan produk Asuransi kepada calon nasabah?
2. SOP atau teknik seperti apa yang digunakan oleh agen Asuransi Chubb life?
3. Kebijakan apa yang dibuat Perusahaan untuk membantu agen Asuransi dalam prospek nasabah?
4. Menurut pandangan anda yang sering terjadi dilapangan apa yang membuat nasabah membeli produk asuransi yang disarankan?

5. Menurut pandangan anda yang sering terjadi di lapangan apa yang membuat nasabah itu menolak asuransi yang disarankan? Apa ada dari faktor/sikap agen sendiri apa ada faktor lain.
6. Untuk nasabah exis apakah ada yang nasabah komplain, komplainnya seperti apa?
7. Selama menjadi nasabah Chubb, dari nasabah sendiri seperti apa kepuasan yang di peroleh nasabah, contohkan salah satu kasus!

**Jawaban agen Nia sebagai agen Asuransi Chubb:**

1. Peneliti : “Bagaimana awalnya anda bisa menjadi seorang agen asuransi ?”  
agen Nia : “Saya diajak teman, kebetulan teman saya juga sebagai agen Asuransi Chubb life juga”.
2. Peneliti : “Apakah anda selalu percaya diri untuk melakukan prospek kepada nasabah?”  
agen Nia : “Tentu saja, karena percaya diri menurut saya faktor utama Ketika melakukan prospek ke nasabah agar si nasabah tersebut prospek berjalan lancar”.
3. Peneliti : “Apakah anda sering menerima penolakan dari nasabah? Dan bagaimana cara anda mengatasi penolakan tersebut?”  
agen Nia : “Sering, cara mengatasinya adalah buat nasabah nyaman dan percaya dulu dengan kedatangan saya. Dengan cara menanyakan kabar, ijin minta waktunya, menanyakan hal lain seperti kesibukan nasabah saat ini, bisa menanyakan keluarga atau yang lainnya baru menawarkan program asuransi. Biasanya kalau nasabah sudah mulai nyaman komunikasi dengan saya, mereka tertarik dengan polis asuransi yang saya tawarkan”.
4. Peneliti : “Apa yang menjadi tujuan anda sebagai seorang agen asuransi ?”  
Membantu nasabah menjaga keuangan ketika suatu saat terjadi resiko baik itu karena sakit atau meninggal dunia”.
5. Peneliti : “Edukasi calon nasabah, pesan apa saja yang anda sampaikan dan bagaimana respon yang anda dapatkan dari calon nasabah?”  
agen Nia : “Menjelaskan syarat dan ketentuan klaim masa tunggu baik program rawat inap ataupun jiwa. Respon nya beragam, ada yg paham, ada yg menganggap terlalu lama”.
6. Peneliti : “Bagaimana anda dalam menentukan nasabah yang akan diprospek?”  
agen Nia : “Dengan menggali kebutuhan nasabah”.
7. Peneliti : “Siapa yang menjadi nasabah dalam proses prospek anda?”  
agen Nia : “Orang di atas 22 TH yg sudah mempunyai penghasilan sendiri.”
8. Peneliti : “Apa feedback yang anda harapkan dalam proses prospek pertama, kedua, dan ketiga dari nasabah?”  
agen Nia : “Tentunya Closing donk,”
9. Peneliti : “Kapan waktu yang anda dan nasabah gunakan untuk bertemu?”

- agen Nia : “After lunch”
10. Peneliti : “Bagaimana cara anda dalam menganalisis situasi dalam proses prospek nasabah? Sehingga bisa mengidentifikasi gerak-gerik nasabah saat berkomunikasi.”
- agen Nia : “Dengan Melihat gestur tubuhnya saya bisa merasakan apakah nasabah bisa berbincang lama atau tidak.”
11. Peneliti : “Bagaimana anda dalam mengembangkan rencana tindakan strategis yang ditunjukkan dari identifikasi sebelumnya?”
- agen Nia : “Dengan menanyakan jenis asuransi yang dia miliki sebelumnya jenis asuransi apa, membangun empati tujuannya supaya kita tahu kebutuhan nasabah, baru kita masuk dengan menjelaskan Asuransi sesuai kebutuhannya tentunya menawarkan dengan premi yang lebih ekonomis terlebih dahulu, jika kurang manfaatnya baru dinaikan ke manfaat yang lebih tinggi dengan premi yang lebih tinggi pula.”
12. Peneliti : “Bagaimana prinsip seorang agen asuransi dalam proses prospek nasabah?”
- agen Nia : “Menurut saya prinsip seorang agen yaitu bisa turut membantu nasabah dalam hal perencanaan resiko finansial kedepannya.”
13. Peneliti : “Bagaimana sikap anda ketika dihadapkan dengan calon nasabah yang rewel?”
- agen Nia : “Percaya diri paling penting, tidak menyela / dengarkan terlebih dahulu apa yang sedang dia tanyakan sampai selesai, baru kita menjawab. Tawarkan Asuransi sesuai keadaan dan kebutuhan nasabah saat ini,”
14. Peneliti : “Bagaimana cara anda meyakinkan calon nasabah untuk membuat mereka bisa membeli produk asuransi yang anda tawarkan ? yang seakan-akan ini adalah waktu yang tepat untuk mendapatkannya.”
- agen Nia : “Berusaha mengedukasi nasabah bahwa resiko terjadi tidak ada yang tau. Misalkan kalo Asuransi Kesehatan itu penting, karena sakit kita nggak tau kapan terjadinya, tau-tau sakit biaya rumah sakit besar, tapi keadaan finansial kita kadang menurun, dengan adanya asuransi Kesehatan, saat ada sakit maka biaya Rumah Sakit sudah dibayarkan asuransi, uang kita bisa digunakan untuk hal yang lain. Jika Asuransi Jiwa, Yakinkan ke nasabah kalau mati itu pasti banyak yang harus dikeluarkan misalkan biaya pemakaman, biaya peti mati, bahkan keluarga yang ditinggalkan misalkan anak-anak nya juga butuh biaya masa depan yang tidak sedikit. Tentunya didukung dengan memberikan ilustrasi kejadian yang di alami nasabah asuransi chubb yang lain yang sudah pasti klaim”.
15. Peneliti : “Bagaimana cara anda menjaga komitmen anda terhadap nasabah?”
- agen Nia : “Jujur, dan selalu ada disaat nasabah membutuhkan kita sebagai agen”.
16. Peneliti : “Apakah ada sesi evaluasi yang dilakukan, baik oleh perusahaan

terhadap semua agen atau leader terhadap timnya?”

agen Nia : “Tentu, yaitu dengan reward yang diberikan oleh agen ataupun leadernya yang sudah mempunyai pencapaian target tertinggi. Sebagai contoh reward komisi/bonus tambahan, jalan-jalan keluar negeri.

Sesi evaluasi jika ada team agen yang belum mencapai target yaitu diberikan training-training tambahan dengan team senior, atau diberikan data nasabah terbaik untuk diprospek. Jika dengan sesi evaluasi yang diberikan tidak berhasil maka akan di *cut* dari Perusahaan, biasanya itu kalau dalam 3 bulan berturut-turut tidak mencapai target. Dan Perusahaan pasti selalu memberi peluang pekejaan bagi agen-agen baru.”

17. Peneliti : “Menurut pandangan anda yang sering terjadi di lapangan apa yang membuat nasabah itu menolak asuransi yang disarankan? “

agen Nia : “Sudah banyak Asuransi, tidak ada lagi *budget* tambahan, sudah sering dikecewakan oleh asuransi lain yang sebelumnya dia ikuti.”

18. Peneliti : “Untuk nasabah *exis* apakah ada yang nasabah complain, komplainnya seperti apa?”

agen Nia : “Jika terjadi complain harus sabar, jangan menyela dengarkan samapai nasabah selesai berbicara, lalu baru kita jelaskan Kembali dengan info yang akurat, Umumnya complain itu terkait klaim yang tidak dibayarkan. Itu terjadi bisa dari nasabahnya sendiri yang tidak paham dengan asuransi yang dia ikuti, atau pun dari agen yang menjelaskan tidak sesuai/ kurang lengkap dokumen klaim dalam menjelaskan dengan apa yang ada di dalam polisnya. Kebanyakan nasabah jika sudah dijelaskan/ditawarkan asuransi oleh agen dia sudah percaya dan ikut, nasabah tersebut tidak membaca Kembali apa yang ada di dalam polisnya, maka dari itu seorang agen harus meyakinkan Kembali dan menjelaskan hal-hal yang tidak sesuai di polis, jika itu sesuai polis agen harus membantu proses klaim sampai klaim itu dicairkan sehingga nasabah menjadi percaya kembali dengan produk asuransi yang diikuti”

19. Peneliti : “Selama menjadi nasabah Chubb, dari nasabah sendiri seperti apa kepuasan yang di peroleh nasabah, contohkan salah satu kasus!”

agen Nia : “Tentunya klaim yang dibayarkan, proses klaim mudah sampai dia mereferensikan teman atau saudara bahkan keluarganya untuk ikut juga Program Asuransi Chubb.”

Lima (5) Sikap Positif dalam Komunikasi Interpersonal :

1. Peneliti : “Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus terbuka dengan nasabahnya? Begitupun sebaliknya.”

agen Nia : “ Terbuka itu jujur. Sangat penting bagi setiap agen Asuransi untuk jujur dalam menjelaskan Asuransi yang ditawarkan. Karena Asuransi tujuannya untuk meminimalisir resiko finansial nasabah kedepannya. Kita tidak boleh melebihkan atau mengurangkan dalam segi manfaat program yang kita tawarkan. Kalau kita jelasinnya yang bagus-bagus, pas nasabah

klaim ternyata nggak dibayar kan bisa complain, tapi sebaliknya kalo kita terbuka dalam menjelaskan program asuransi yang kita tawarkan pastu nasabahn bisa percaya dan mau ikut Asuransinya, ikut sertanya lama, klaim dibayarkan juga.”

2. Peneliti : “Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus mempunyai rasa empati terhadap nasabahnya? Begitupun sebaliknya.  
agen Nia: “Empati itu penting juga, karena sebagai agen bukan hanya menjual asuransi tapi juga harus mengerti kebutuhan nasabahnya dulu, kita juga harus merasakan keadaan nasabah, sehingga nasabahnya nyaman dengan kita. Jadi Ketika melakukan prospek kepada nasabah itu berjalan lancar.”
3. Peneliti : “Menurut anda, bagaimana seharusnya seseorang/agen asuransi menunjukkan dukungannya kepada nasabahnya?”  
agen Nia : “Dukungan itu menurut saya juga harus selalu ada. Ketika menawarkan asuransi misalkan nasabah tidak punya budget tinggi kita tidak boleh memaksa nasabah dengan premi tinggi, jika sudah menjadi nasabah mau klaim kita selalu membantunya juga.”
4. Peneliti : “Menurut anda, bagaimana seharusnya sikap positif seseorang/agen asuransi yang ditunjukkan dalam sebuah hubungan komunikasi bersama nasabah?”  
agen Nia : “Sikap positif nya itu jujur, bisa menjadi pemberi saran terbaik bukan dalam hal asuransi saja, bisa juga tentang kehidupan sehari-hari. Seperti halnya teman.”
5. Peneliti : “Dalam sebuah hubungan, kesetaraan menjadi hal penting yang perlu kita perhatikan ketika berada dalam sebuah proses komunikasi. Karena hal tersebut, akan memperlihatkan apakah nasabah kita merasakan kenyamanan atau kekakuan saat berkomunikasi. Bagaimana menurut anda soal ini?”  
agen Nia : “Kesetaraan menurut saya bahwa antara agen dan nasabah dalam situasi emosional yang sama dengan cara Berempati terlebih dahulu, tidak menyela pertanyaan nasabah, mengobrol hal lain diluar dari prospek seperti kita sedang berbicara dengan teman kita jadi nasabah tidak merasa bosan. Begitupun sebaliknya Jika kita bertemu nasabah tujuannya hanya menawarkan program asuransi, biana saat agen menjelaskan program asuransi nasabah merah bosan, merasa bahwa yang dijelaskan terlalu lama, nasabah banyak alasan untuk tidak ikut saat itu, minta dilain waktu dijelaskan kembali programnya.”

#### **Jawaban agen Yopi**

1. Bagaimana awalnya anda bisa menjadi seorang agen asuransi ?  
Yopi agen Chubb: Awalnya melihat *opportunity* nya besar di agen asuransi dr segi penghasilan.

2. Apakah anda percaya diri untuk melakukan prospek kepada nasabah?  
Yopi agen Chubb: Iya harus selalu percaya diri. Di bisnis agen asuransi itu sangat di butuhkan percaya diri karena sehari2 kita ketemu dgn orang yg baru kita kenal.
3. Apakah anda sering menerima penolakan dari nasabah? Dan bagaimana cara anda mengatasi penolakan tersebut?  
Yopi agen Chubb: Hampir setiap hari ada penolakan,cara mengatasinya dgn selalu jaga *mood* biar ga *drop mood* ya.
4. Menurut anda, apa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk tidak atau enggan membeli produk asuransi?  
Yopi agen Chubb: Biasanya nasabah kurang *trust* ke si agen. Kurang *trust* dari orangnya dan produknya. Belum ada dana,belum butuh saat ini,tidak butuh asuransi,tidak percaya asuransi dll
5. Apa yang menjadi tujuan anda sebagai seorang agen asuransi ?  
Yopi agen Chubb: Tujuan awalnya ingin *upgrade skill selling* dari kerjaan sebelumnya yang dari nggak ketemu orang menjadi bisa ketemu banyak macam orang, edukasi yg kita berikan kenasabah biasanya adalah memberikan pemahaman bgaimana pentingnya asuransi dlm kehidupan sehari-hari.
6. Bagaimana anda dalam menentukan nasabah yang akan diprospek?  
Siapa yang menjadi nasabah dalam proses prospek anda?  
Yopi agen Chubb: Sebagai agent saya nggak pernah menentukan nasabah dari usia tapi hanya selalu berusaha menawarkan kepada siapa pun.
7. Apa *feedback* yang anda harapkan dalam proses prospek pertama, kedua, dan ketiga dari nasabah?  
Yopi agen Chubb: Sebagai agent pasti maunya *feedback closing* ya tp kan ga semua orang itu sama pasti ada kendala di setiap prospek
8. Kapan waktu yang anda dan nasabah gunakan untuk bertemu?  
Yopi agen Chubb: Pada saat nasabah lagi santai.
9. Bagaimana cara anda dalam menganalisis situasi dalam proses prospek nasabah, Sehingga bisa mengidentifikasi gerak-gerik nasabah saat berkomunikasi ?  
Yopi agen Chubb: “Biasa nya kita aja ngobrol santai dulu, dan sedikit tanya soalnya pribadi dan kerjaannya baru menawarkan asuransi.”
10. Bagaimana anda dalam mengembangkan rencana tindakan strategis yang ditunjukkan dari identifikasi sebelumnya?  
Yopi agen Chubb: Biasanya sebelum ketemu si agen sudah punya *planing*
11. Bagaimana prinsip seorang agen asuransi dalam proses prospek nasabah?  
Yopi agen Chubb: Prinsip nya selalu ingin mencapai target, bisa membantu nasabah, mencari penghasilan sebanyak-banyaknya.
12. Bagaimana sikap anda ketika dihadapkan dengan calon nasabah yang rewel?

Sabar.

13. Bagaimana cara anda meyakinkan calon nasabah untuk membuat mereka bisa membeli produk asuransi yang anda tawarkan ? yang seakan-akan ini adalah waktu yang tepat untuk mendapatkannya

Yopi agen Chubb: Kalau terjadi penolakan kita berusaha meyakinkan kembali bahwa produk asuransi yang ditawarkan adalah tepat, sesuai dengan keadaan nasabah saat ini, tidak ada ruginya buat jaga finansial, diyakinkan Kembali bahwa klaimnya itu gampang tentunya dengan memberikan ilustrasi yang terjadi oleh nasabah asuransi chubb yang lain yang sudah pernah klaim baik dan buruknya.

Lima (5) Sikap Positif dalam Komunikasi Interpersonal :

1. Peneliti : “Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus terbuka dengan nasabahnya? Begitupun sebaliknya.”

Yopi agen Chubb: “Alasannya ya enggak terjadi kesalahan kesalahpahaman karena kan ini nasabah kan kita ngetap langsung beda dengan telemarketing ini kan jual putus. Nah kalau ini kan kontinum jadi kita berhubungan terus gimana nasabahnya? Jadi memang perlu keterbukaan dalam segi informasi biar ke depannya tidak terjadi mis mis informasi atau komplain lah intinya gitu.”

2. Peneliti : “Bagaimana menurut anda seseorang/agen asuransi itu harus mempunyai rasa empati terhadap nasabahnya?.”

Yopi agen Chubb: “Wajib harus punya empati karna sebagai agen kita ga harus melulu mikirin closing karna berhubungan dengan hati juga agar tahu kebutuhan nasabah. Kita harus jelasin asuransi sejelas-jelasnya, sepaham-pahamnya. Nasabah kalau beli Asuransi nggak mau beli jual kucing dalam karung, karena nasabah ini kan udah ngeluarin uang sekian puluhan juta gitu kan buat premi. Jadi empati diperlukan ketika kita nawarin asuransi , kita yang hanya menawarkan aja, tapi tau kebutuhan dan keadaan nasabah sebenarnya lalu ditawarkan asuransi yang sesuai, gunanya kalau dia kenapa-napa, pasti yang dicari kan kita sebagai agennya.”

3. Peneliti : “Menurut anda, bagaimana seharusnya seseorang/agen asuransi menunjukkan dukungannya kepada nasabahnya?”

Yopi agen Chubb: “Jadi kalau dukungan itu kan banyak. Jadi kalau misalkan nasabahnya rasa butuh bantuan kita. Dukungan itu berupa bantuan ya setelahnya ikut sama kita, kita kan support dia terus kalau dia sakit nah itu kita bantu dukungan mulai dari pengajuan klaim, bahkan misalkan kalau dia nanti butuh ya, kadang kadang juga bisa jadi tempat curhat juga sih udah kayak sudah kayak teman kita saudara, biasanya kalau agen tuh biasa ke nasabah bisa seperti itu ya hubungannya.”

4. Peneliti : “Menurut anda, bagaimana seharusnya sikap positif seseorang/agen asuransi yang ditunjukkan dalam sebuah hubungan komunikasi bersama nasabah?”

Yopi agen Chubb: “Sikap positif seorang agen asuransi yang harus ditunjukkan dalam sebuah hubungan komunikasi yaitu jujur yang paling penting. Jujur dan terbuka. Jadi kita enggak nutup nutupin dari informasi apapun nggak mengurangi informasi atau enggak melebihi informasi apa ada itu jujur apa adanya karena kabar biasanya nasabah kalau kita jujur itu dia dia bisa ikut asuransinya lama dan bahkan bisa mereferensikan temannya yang lain buat ikut asuransi lama.”

5. Peneliti : “Dalam sebuah hubungan, kesetaraan menjadi hal penting yang perlu kita perhatikan ketika berada dalam sebuah proses komunikasi. Karena hal tersebut, akan memperlihatkan apakah nasabah kita merasakan kenyamanan atau kekakuan saat berkomunikasi. Bagaimana menurut anda soal ini?”

Yopi agen Chubb: “Kalau yang membuat nasabah nyaman biasanya itu penyebabnya komunikasi di awal, jadi kita tuh enggak harus melulu tentang produk asuransi kita jual. Kadang kadang kita juga membahas hari ini dia sibuk apa, bisa tanya tentang kerjaan dia, dll. Kalo ngobrol komunikasi lah biasanya seperti itu yang bikin yang bikin hilang kaku dan bikin kita enak ngobrolnya ya komunikasi kita harus 2 arah terus bagus. Biasanya kita juga sebagai enggak harus selalu meninggi ya kira kita dengarkan suara dari dulu keluhannya apa. Nah biasa seperti itu nasabah akan terbuka desanya maka komunikasi juga akan bagus.”

#### **Jawaban Supervisor Herman Karianto**

1. Peneliti: “Dalam mendapatkan calon nasabah apakah ada metode khusus untuk mempermudah agen Asuransi Chubb life dalam menawarkan produk Asuransi kepada calon nasabah?”

Herman: “Sebelum terjun jadi agen asuransi, agen harus ikut *training* tentang profil perusahaan, jenis-jenis asuransi, dan produk-produk yang akan dipasarkan. agen asuransi juga dibekali dengan *tools* seperti brosur produk, *ipad* / *laptop* untuk membuat iustrasi.”

2. Peneliti: “SOP atau teknik seperti apa yang digunakan oleh agen Asuransi Chubb life?”

Herman: “Pertama agen asuransi harus memiliki lisensi (AAJI), menguasai produk yg akan ditawarkan, menawarkan produk sesuai kebutuhan nasabah.

3. Peneliti : Kebijakan apa yang dibuat Perusahaan untuk membantu agen Asuransi dalam prospek nasabah?”

Herman : “Perusahaan memberikan tab/labtop untuk agen agar memudahkan agen dlm presentasi ketika ketemu calon nasabah. Disediakan data nasabah juga, tapi tidak menutup kemungkinan agen memiliki *data base* atau data-data referensi dari saudara, teman, atau referensi dari nasabah yang sebelumnya sudah ikut asuransi Chubb life.”

4. Peneliti : “Menurut pandangan anda yang sering terjadi dilapangan apa yang membuat nasabah membeli produk asuransi yang disarankan?”  
Herman : “Yang pertama karena kebutuhan. Saat ini sebagian masyarakat sudah banyak yg *aware* dgn asuransi sehingga lebih muda untuk meyakinkan. Kedua, jenis-jenis asuransi sudah beragam jadi calon nasabah bebas memilih sesuai dengan kebutuhan. Ketiga, kemampuan agen untuk menjelaskan produk.”
5. Peneliti : “Menurut pandangan anda yang sering terjadi di lapangan apa yang membuat nasabah itu menolak asuransi yang disarankan? Apa ada dari faktor/sikap agen sendiri apa ada faktor lain.”  
Herman: “Banyak faktor yang membuat calon nasabah menolak, diantaranya masih belum memahamin tentang pentingnya memiliki asuransi. Disamping itu tingkat ekonomi yg sulit untuk membayarkan premi. Faktor lainnya mereka sudah memiliki asuransi sejenis. Dan yang terakhir ketikmampuan agen untuk meyakinkan calon nasabah untuk membeli produk (penguasaan produk).”
6. Peneiti : “Untuk nasabah *exis* (nasabah lama) apakah ada yang nasabah komplain, komplainnya seperti apa?”  
Herman : “Ada,tapi sebisa mungkin diminimalisir , contohnya ketika klaim tidak dibayarkan artinya nasabah ada yang kurang paham dengan produk yang dibeli.”
7. Peneliti : “Selama menjadi nasabah Chubb, dari nasabah sendiri seperti apa kepuasan yang di peroleh nasabah, contohkan salah satu kasus!”  
Herman: “Ketika klaim dibayarkan tepat waktu, apalagi kalo klaim jiwa yg nominalnya lumayan besar dan dibayarkan tepat waktu. Saat itu mreka biasanya mereferensikan anggota keluar, teman untuk ditawarkan program-program yang sejenis.”

**Jawaban Supervisor agen Chubb life Dodi Eka Putra**

1. Peneliti : “Dalam mendapatkan calon nasabah apakah ada metode khusus untuk mempermudah agen Asuransi Chubb life dalam menawarkan produk Asuransi kepada calon nasabah?”  
Dodi : “Kita ada namanya jadwal sistem *bangket* database, jadi si agen diberikan database dari perhari 20 orang, kalau dalam 20 *database* yang ditelepon ada terhubung 1 nasabah, si agen harus memaksimalkan nasabah tersebut sampai closing. Kalau saya selalu menyemangati agen saya dari komisi/penghasilan, karena peluang untuk dapat penghasilan di agen Asuransi itu *unlimited* dan nggak ada batasannya , semakin rajin mendapatkan nasabah semakin banyak penghasilannya yang di dapat si agen tersebut.”
2. Peneliti : “SOP atau teknik seperti apa yang digunakan oleh agen Asuransi Chubb life?”

Dodi : “*Good looking*, bisa komunikasi dua arah dengan nasabah yang baik, *smart* baca situasi nasabah ketika prospek ke nasabah, lulus AAJI tentunya.”

3. Peneliti : “Kebijakan apa yang dibuat Perusahaan untuk membantu agen Asuransi dalam prospek nasabah?”

Dodi : “Trip ke luar negeri, tambahan penghasilan di luar dari komisi, gratiskan AAJI”

4. Peneliti : “Menurut pandangan anda yang sering terjadi dilapangan apa yang membuat nasabah membeli produk asuransi yang disarankan?”

Dodi : “Faktor utamanya pasti dari agen tersebut, karena dari nasabahnya sendiri pasti yang dilihatnya si agen dulu, baru produk asuransi yang ditawarkan, yang ketiga dananya dan kebutuhan asuransinya seperti apa. Kenapa faktor utamanya dari agen?, karena nasabah enggan beli asuransi kalau agennya urak-urakan, kurang lengkap dalam penjelasan Asuransinya, bahasanya nggak bener penampilannya nggak ok, nggak bakalan beli tuh nasabah.”

5. Peneliti : “Menurut pandangan anda yang sering terjadi di lapangan apa yang membuat nasabah itu menolak asuransi yang disarankan? Apa ada dari faktor/sikap agen sendiri apa ada faktor lain ?”

Dodi : “Udah banyak asuransi, nggak ada budget, karena mungkin nggak nyaman sama agennya, nggak nyaman komunikasi dengan agennya bisa juga.”

6. Peneliti : “Untuk nasabah exis apakah ada yang nasabah komplain, komplainnya seperti apa?”

Dodi : “*Misselling* si agen, pemahaman asuransi ke nasabahnya kurang, ada manfaat program ada juga yang nggak tersampaikan.”

7. Peneliti : “Selama menjadi nasabah Chubb, dari nasabah sendiri seperti apa kepuasan yang di peroleh nasabah, contohkan salah satu kasus!”

Dodi : “Kalo dari sisi agen, nasabah itu *full service* oleh sang agen baik proses berjalannya waktu agen menawarkan Asuransi maupun *After selling* kepuasan nasabah dari situ, sebagai contoh biasanya waktu nasabah klaim itu biasanya agen selalu membantu.”

Jawaban Trisnawati sebagai Nasabah Asuransi Chubb life Indonesia

1. Peneliti : “Apakah anda nasabah Asuransi Chubb yang ditawarkan dari seorang agen Asuransi Chubb life?”

Trisnawati : “Ya, saya sebagai nasabah Asuransi Chubb life Indonesia

2. Peneliti : “Mengapa anda mengikuti Asuransi Chubb life?”

Trisnawati : “Menurut saya Asuransi itu penting untuk jaga Finansial saya kedepannya”

3. Peneliti : “Asuransi apa yang anda punya saat ini, dan sudah berapa lama anda mengikuti Asuransi Chubb life tersebut?”

Trisnawati “Asuransi Chubb life yang saya punya saat ini yaitu asuransi jiwa, sudah jalan 3 tahun.

4. Peneliti : “ Kapan waktu yang tepat untuk anda bisa ditawarkan asuransi oleh agen asuransi Chubb life? Apa alasannya?”  
Trisnawati : “Menurut saya waktu yang tepat untuk ditawarkan Asuransi saat Jam istirahat waktu kerja, atau hari libur disaat ada waktu luang”.
5. Peneliti : “Bagaimana agen asuransi Anda melakukan pendekatan kepada Anda sebagai Prospek?”  
Trisnawati : “ Saya di telepon oleh agen Asuransi Chubb karena saya direferensikan oleh salah satu teman saya yang sudah menjadi nasabah Asuransi Chubb. Kemudian saat saya bertemu agen Asuransi Chubb life, dia tidak langsung menawarkan asuransi kepada saya melainkan dengan memperkenalkan diri dulu, menanyakan kabar saya saat ini, meminta ijin untuk saya meluangkan waktu, lalu menawarkan produk Asuransinya kepada saya..”.
6. Peneliti : “Saat ditawarkan oleh agen Asuransi Chubb apakah hal yang membuat anda percaya sehingga anda mendaftar dan menjadi nasabah dari Asuransi Chubb life?”  
Trisnawati : “Ketika menawarkan dan menjelaskan program, agen saya tidak hanya menawarkan program bahkan dia menanyakan hal lain seperti apakah saya sudah punya asuransi saat ini? Apa saja asuransi yang saya punya? Apakah ada kendala dengan program yang saya punya ini, ketika mengikuti atau saat klaim? Bukan hanya seorang agen, dia juga menjadi seperti halnya konsultan yang bukan hanya menawarkan bahkan memberikan saya saran atau solusi yang terbaik membuat saya merasa pantas atau cocok untuk mengikuti program yang ditawarkan terhadap kondisi saya saat ini, saya suka ketika agen prospek kepada saya, dia jujur dan detail dalam menjelaskan program asuransinya, berempati terhadap kondisi saya saat ini dan ketika menjelaskan tidak memaksa tidak monoton, bisa juga seperti halnya teman. Hal tersebut membuat saya merasa nyaman berkomunikasi denganya”
7. Peneliti : “Apakah anda pernah menolak penawaran agen Asuransi Chubb? Apa yang menjadi penyebab anda menolak penawaran tersebut?”  
Trisnawati : “Ya, saya pernah menolak penawaran Asuransi Chubb, namun dengan agen Chubb yang lain. Penyebabnya saya tidak yakin dengan program yang ditawarkan, terkesan memaksa, dan seperti tidak menguasai program asuransi yang ditawarkan kepada saya. Dengan kata lain si agen tersebut belum menguasai pengetahuan Asuransi pada umumnya, Sehingga saya berfikir jika saya mengikuti program yang dia tawarkan saya takut klaim tidak dibayarkan, manfaat program yang dijelaskan berbeda dengan apa yang ada di polis”.
8. Peneliti : “Selama menjadi Nasabah Asuransi Chubb life apakah anda pernah klaim? Jika sudah pernah, apakah ada kendala dalam klaim tersebut?”

Trisnawati : “Belum, karena asuransi chubb yang saya punya adalah asuransi jiwa”

9. Peneliti : “Bagaimana komunikasi Anda dengan agen, Apakah agen Anda pernah membantu klaim anda? Jika belum pernah klaim, Apa yang menjadi alasan Anda mengikuti Asuransi Chubb hingga sekarang?”

Trisnawati : “Buat jaga-jaga, menurut saya asuransi jiwa itu penting karena manfaatnya ada santunan pertanggung jawaban meninggal dunia buat ahli waris saya yang ditinggalkan. Dan bagi saya Asuransi jiwa itu sudah pasti klaim, karena meninggal dunia itu pasti, karena saya ada keluarga ada anak. Setidaknya mengurangi resiko finansial terburuk ketika resiko terjadi, tentunya juga sikap agen selalu ada juga yang setiap waktu menanyakan tentang polis saya saat ini apa ada yang kurang jelas, apa ingin menambah asuransi lagi atau tidak”.

Jawaban Dwi Santi Pusparini sebagai Nasabah Asuransi Chubb life

1. Peneliti : “apakah anda nasabah Asuransi Chubb yang ditawarkan dari seorang agen Asuransi Chubb life?”

Santi : “Ya, saya nasabah Chubb life”

2. Peneliti : “Mengapa anda mengikuti Asuransi Chubb life?”

Santi : “Karena bagi saya asuransi itu penting kebetulan waktu itu saya sedang cari asuransi.”

3. Peneliti : “Asuransi apa yang anda punya saat ini, dan sudah berapa lama anda mengikuti Asuransi Chubb life tersebut?”

Santi : “Saya punya Asuransi Kesehatan dan Jiwa, sudah 5 tahun lebih saya ikuti.”

4. Peneliti : “Kapan waktu yang tepat untuk anda bisa ditawarkan asuransi oleh agen asuransi Chubb life? Apa alasannya?”

Santi : “After Lunch, kalau hari libur itu waktu buat keluarga.”

5. Peneliti : “Bagaimana agen asuransi Anda melakukan pendekatan kepada Anda sebagai Prospek?”

Santi : “Yang menjadi agen saya adalah teman saya sendiri, karena sudah kenal baik, sering bertemu, dan dia sering cerita tentang program asuransi yang dia punya yang awalnya cuma penasaran sama manfaatnya lalu saya tertarik, dan saya sudah percaya kepada agen saya.”

6. Peneliti : “Saat ditawarkan oleh agen Asuransi Chubb apakah hal yang membuat anda percaya sehingga anda mendaftar dan menjadi nasabah dari Asuransi Chubb life?”

Santi : “Sudah tahu dulu profil perusahaannya seperti apa, dari penjelasan program yang detail dan meyakinkan, agen saya menanyakan kondisi saya saat ini dan manfaat dari asuransi yang dijelaskan adalah jenis asuransi yang saya butuhkan, ”

7. Peneliti : “Apakah anda pernah menolak penawaran agen Asuransi Chubb?”

Apa yang menjadi penyebab anda menolak penawaran tersebut?”

Santi : “Ya pernah, sudah kebanyakan asuransi, nggak ada budget. Kalo sari sikap agen monoton hanya menjelaskan Asuransi, komunikasinya kaku jadi kurang meyakinkan.”

8. Peneliti : “Selama mejadi Nasabah Asuransi Chubb life apakah anda pernah klaim? Jika sudah pernah, apakah ada kendala dalam klaim tersebut?”

Santi : “Kalau untuk asuransi kesehatan, saya pernah klaim. Tidak ada kendala karena Asuransi Kesehatan yang saya miliki sistem *cashless*/ sistem gesek. Pernah juga *double klaim*, jadi saya pakai asuransi lain dulu baru klaim lagi ke Chubb life proses klaim lancar kok. Sedangkan Asuransi Jiwa tentunya belum.”

9. Peneliti : “Bagaimana komunikasi Anda dengan agen, Apakah agen Anda pernah membantu klaim anda? Jika belum pernah klaim, Apa yang menjadi alasan Anda mengikuti Asuransi Chubb hingga sekarang?”

Santi : “agen saya orangnya *care* selain dia teman saya sendiri yang sering ketemu, kalo saya tanya-tanya tentang asuransi saya atau apapun itu yang berkaitan dengan proses klaim, program lain dari chubb selalu ada dan selalu dijawab dan dibantu. Alasan saya mengikuti Asuransi Chubb sampai sekarang yaitu klaim gampang, premi murah, ada jaminan premi kembali 100% kalo nggak klaim, agennya juga bisa dipercaya.”

### **Pengaplikasian Reinforcement Theory (Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara Peneliti dengan agen dan Nasabah Chubb life)**

#### **Pemberian perhatian (*attention*).**

*“Buat nasabah nyaman dan percaya dulu dengan kedatangan saya. Dengan cara menanyakan kabar, ijin minta waktunya, menanyakan hal lain seperti kesibukan nasabah saat ini, bisa menanyakan keluarga atau yang lainnya baru menawarkan program asuransi. Biasanya kalau nasabah sudah mulai nyaman komunikasi dengan saya, mereka tertarik dengan polis asuransi yang saya tawarkan”.*(Nia, November 2023)

*“Biasanya kita aja ngobrol santai dulu, dan sedikit tanya soalnya pribadi dan kerjanya baru menawarkan asuransi.”*(Yopi, November 2023)

*“Ketika menawarkan dan menjelaskan program, Agen saya tidak hanya menawarkan program bahkan dia menanyakan hal lain seperti apakah saya sudah punya asuransi saat ini? Apa saja asuransi yang saya punya? Apakah ada kendala dengan program yang saya punya ini, ketika mengikuti atau saat klaim? Bukan hanya seorang agen, dia juga menjadi seperti halnya konsultan.”* (Trisnawati, Desember 2023).

*" Dia sering cerita tentang program asuransi yang dia punya yang awalnya cuma penasaran sama manfaatnya lalu saya tertarik, dan saya sudah percaya kepada agen saya." (Santi, Desember 2023).*

### **Mendengarkan dan memberi perhatian.**

*"Tidak menyela / dengarkan terlebih dahulu apa yang sedang dia tanyakan sampai selesai, baru kita menjawab. Tawarkan Asuransi sesuai keadaan dan kebutuhan nasabah saat ini," (Nia, November 2023)*

*"Biasanya kita juga sebagai Agen enggak harus selalu meninggi ya kira kita dengarkan suara dari dulu keluhannya apa. Nah biasa seperti itu nasabah akan terbuka dengan sendirinya maka komunikasi juga akan bagus." (Yopi, November 2023).*

*" Dia sering cerita tentang program asuransi yang dia punya yang awalnya cuma penasaran sama manfaatnya lalu saya tertarik, dan saya sudah percaya kepada agen saya." (Santi, Desember 2023).*

*"Ketika menawarkan dan menjelaskan program, agen saya tidak hanya menawarkan program bahkan dia menanyakan hal lain seperti apakah saya sudah punya asuransi saat ini? Apa saja asuransi yang saya punya? Apakah ada kendala dengan program yang saya punya ini, ketika mengikuti atau saat klaim? Bukan hanya seorang agen, dia juga menjadi seperti halnya konsultan yang bukan hanya menawarkan bahkan memberikan saya saran atau solusi yang terbaik membuat saya merasa pantas atau cocok untuk mengikuti program yang ditawarkan terhadap kondisi saya saat ini." "Trisnawati, Desember 2023).*

### **Pemahaman (comprehension)**

*"Berusaha mengedukasi nasabah bahwa resiko terjadi tidak ada yang tau. Misalkan kalo Asuransi Kesehatan itu penting, karena sakit kita nggak tau kapan terjadinya, tau-tau sakit biaya rumah sakit besar, tapi keadaan finansial kita kadang menurun, dengan adanya asuransi Kesehatan, saat ada sakit maka biaya Rumah Sakit sudah dibayarkan asuransi, uang kita bisa digunakan untuk hal yang lain. Jika Asuransi Jiwa, Yakinkan ke nasabah kalau mati itu pasti banyak yang harus dikeluarkan misalkan biaya pemakaman, biaya peti mati, bahkan keluarga yang ditinggalkan misalkan anak-anak nya juga butuh biaya masa depan yang tidak sedikit. Tentunya didukung dengan memberikan ilustrasi kejadian yang di alami nasabah asuransi chubb yang lain yang sudah pasti klaim".(Nia, November 2023).*

*Kalau terjadi penolakan kita berusaha menyakin kan kembali bahwa produk asuransi yang ditawarkan adalah tepat, sesuai dengan keadaan nasabah saat ini, tidak ada ruginya buat jaga finansial, diyakinkan Kembali bahwa klaimnya itu gampang tentunya dengan memberikan ilustrasi yang terjadi oleh nasabah asuransi chubb yang lain yang sudah pernah klaim baik dan buruknya. ( Yopi, November 2023).*

*“Ketika menawarkan dan menjelaskan program, agen saya tidak hanya menawarkan program bahkan dia menanyakan hal lain seperti apakah saya sudah punya asuransi saat ini? Apa saja asuransi yang saya punya? Apakah ada kendala dengan program yang saya punya ini, ketika mengikuti atau saat klaim? Bukan hanya seorang agen, dia juga menjadi seperti halnya konsultan yang bukan hanya menawarkan bahkan memberikan saya saran atau solusi yang terbaik membuat saya merasa pantas atau cocok untuk mengikuti program yang ditawarkan terhadap kondisi saya saat ini,” (Trisnawati 2023).*

*“Yang menjadi agen saya adalah teman saya sendiri, karena sudah kenal baik, sering bertemu, dan dia sering cerita tentang program asuransi yang biasa dia prospek yang awalnya cuma penasaran sama manfaatnya lalu saya tertarik. (Santi, Desember 2023).*

#### **Dukungan penerimaan (acceptance)**

*“Kita harus jelasin asuransi sejelas-jelasnya, sepaham-pahamnya. Nasabah kalau beli Asuransi nggak mau beli jual kucing dalam karung, karena nasabah ini kan udah ngeluarin uang sekian puluhan juta gitu kan buat premi. Jadi empati diperlukan ketika kita nawarin asuransi , kita yang hanya menawarkan aja, tapi tau kebutuhan dan keadaan nasabah sebenarnya lalu ditawarkan asuransi yang sesuai, gunanya kalau dia kenapa-napa, pasti yang dicari kan kita sebagai Agennya.”(Yopi, November 2023)*

*“Jika terjadi complain harus sabar, jangan menyela dengarkan sampai nasabah selesai berbicara, lalu baru kita jelaskan Kembali dengan info yang akurat, Umumnya complain itu terkait klaim yang tidak dibayarkan. Itu terjadi bisa dari nasabahnya sendiri yang tidak paham dengan asuransi yang dia ikuti, atau pun dari Agen yang menjelaskan tidak sesuai/ kurang lengkap dokumen klaim dalam menjelaskan dengan apa yang ada di dalam polisnya.” (Nia, November 2023).*

*Bukan hanya seorang agen, dia juga menjadi seperti halnya konsultan yang bukan hanya menawarkan bahkan memberikan saya saran atau solusi yang terbaik membuat saya merasa pantas atau cocok untuk mengikuti program yang ditawarkan terhadap kondisi saya saat ini, saya suka ketika agen prospek kepada saya, dia jujur, berempati terhadap kondisi saya saat ini dan ketika menjelaskan tidak memaksa tidak monoton, bisa juga seperti halnya teman. Hal tersebut*

*membuat saya merasa nyaman berkomunikasi denganya” (Trisnawati 2023).*

*“Sudah tahu dulu profil perusahaannya seperti apa, dari penjelasan program yang detail dan meyakinkan, agen saya menanyakan kondisi saya saat ini dan manfaat dari asuransi yang dijelaskan adalah jenis asuransi yang saya butuhkan sehingga saya ikut asuransinya ” (Santi, Desember 2023).*

**Hambatan Komunikasi Interpersonal / Penolakan Asuransi ( Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara Peneliti dengan Key Informan dan Informan lainnya).**

*“Alasan penolakan asuransi yaitu sudah banyak Asuransi, tidak ada lagi budget tambahan, sudah sering dikecewakan oleh asuransi lain yang sebelumnya dia ikuti, jika terjadi complain harus sabar, jangan menyela dengarkan sampai nasabah selesai berbicara, lalu baru kita jelaskan kembali dengan info yang akurat, Umumnya complain itu terkait klaim yang tidak dibayarkan. Itu terjadi bisa dari nasabahnya sendiri yang tidak paham dengan asuransi yang dia ikuti, atau pun dari agen yang menjelaskan tidak sesuai/ kurang lengkap dokumen klaim dalam menjelaskan dengan apa yang ada di dalam polisnya. Kebanyakan nasabah jika sudah dijelaskan/ditawarkan asuransi oleh agen dia sudah percaya dan ikut, nasabah tersebut tidak membaca kembali apa yang ada di dalam polisnya, maka dari itu seorang agen harus meyakinkan kembali dan menjelaskan hal-hal yang tidak sesuai di polis, jika itu sesuai polis agen harus membantu proses klaim sampai klaim itu dicairkan sehingga nasabah menjadi percaya kembali dengan produk asuransi yang diikuti” (Nia, November 2023).*

*Biasanya nasabah kurang trust ke si agen. Kurang trust dari orangnya dan produknya. Belum ada dana, belum butuh saat ini, tidak butuh asuransi, tidak percaya asuransi dll.” (Yopi, November 2023)*

*“Ya, saya pernah menolak penawaran Asuransi Chubb, namun dengan agen Chubb yang lain. Penyebabnya saya tidak yakin dengan program yang ditawarkan, terkesan memaksa, dan seperti tidak menguasai program asuransi yang ditawarkan kepada saya. Dengan kata lain si agen tersebut belum menguasai pengetahuan Asuransi pada umumnya, Sehingga saya berfikir jika saya mengikuti program yang dia tawarkan saya takut klaim tidak dibayarkan, manfaat program yang dijelaskan berbeda dengan apa yang ada di polis”. (Trisnawati, Desember 2023).*

*“Ya saya pernah penawaran asuransi, sudah kebanyakan asuransi, nggak ada budget. Kalo dari sikap agen monoton hanya menjelaskan Asuransi, komunikasinya kaku jadi kurang meyakinkan.” (Santi, Desember 2023).*

*“Udah banyak asuransi, nggak ada budget, karena mungkin nggak nyaman sama agennya, nggak nyaman komunikasi dengan agennya bisa juga. “Untuk nasabah exis yang complain alasannya yaitu Misselling si agen, pemahaman asuransi ke nasabahnya kurang, ada manfaat program ada juga yang nggak tersampaikan.”(Dodi, Desember 2023).*

*Alasan penolakan asuransi yang pertama karena kebutuhan. Saat ini sebagian masyarakat sudah banyak yg aware dgn asuransi sehingga lebih muda untuk meyakinkan. Kedua, jenis-jenis asuransi sudah beragam jadi calon nasabah bebas memilih sesuai dengan kebutuhan. Ketiga, kemampuan agen untuk menjelaskan produk, untuk nasabah exis Chubb life yang komplain contohnya ketika klaim tidak dibayarkan artinya nasabah ada yang kurang paham dengan produk yang dibeli.”(Herman, Desember 2023).*